



**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการประจำปี 2562
ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ อำเภอเถิน จังหวัดลำปาง**

การสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีวัตถุประสงค์ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจด้านเวลา
2. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมาใช้ประกอบการพิจารณาการปฏิบัติงานราชการ ประจำปี 2562 ซึ่งในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในครั้งนี้ จะใช้วิธีประเมินผลจากการสร้างแบบสอบถามและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการจัดเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายคือผู้รับบริการ จำนวน 100 คน สามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 100 ชุด

วิธีการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
ตอนที่ 3 ปัญหา / ข้อเสนอแนะ
โดยข้อมูลที่ได้มีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ

ตารางที่ 1.1 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	15	15
2. หญิง	85	85
รวม	100	100

จากตารางที่ 1.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 15.00 และเพศหญิง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00

ตารางที่ 1.2 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของผู้ตอบแบบประเมิน

อายุ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
2. 21 - 40 ปี	46	46
3. 41 - 60 ปี	34	34
4. 60 ปีขึ้นไป	20	20
รวม	100	100

จากการตารางที่ 1.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 21 - 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.00 อายุ 41 - 60 ปีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00

ตารางที่ 1.3 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบประเมิน

ระดับการศึกษา	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ประถมศึกษา	42	42
2. มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า	40	40
3. ปริญญาตรี	18	18
4. สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	100	100

จากการตารางที่ 1.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย/เทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ระดับปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

ตารางที่ 1.4 แสดงจำนวนและร้อยละสถานภาพของผู้มารับบริการ

สถานภาพ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เกษตรกร/องค์การการเกษตร	65	65
2. ผู้ประกอบการ	12	12
3. ประชาชนผู้รับบริการ	23	23
4. องค์กรชุมชน/เครือข่ายองค์กรชุมชน	-	-
5. อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 1.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม อาชีพเกษตรกร/องค์การการเกษตร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 ผู้ประกอบการ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 ประชาชนผู้รับบริการ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ / ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น/ด้าน	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก (คน)	พอใจ (คน)	พอใจน้อย (คน)	ไม่พอใจ (คน)	ไม่พอใจมาก (คน)
1. ด้านเวลา (เฉลี่ย)	77.00	23.00	0.00	0.00	0.00
1.1 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	78	22	0	0	0
1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ	76	24	0	0	0
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ (เฉลี่ย)	79.00	21.00	0.00	0.00	0.00
2.1 การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	77	23	0	0	0
2.2 การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	78	22	0	0	0
2.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น มาก่อนต้องได้รับบริการก่อน	82	18	0	0	0
3. ด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เฉลี่ย)	76.00	24.00	0.00	0.00	0.00
3.1 ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	79	21	0	0	0
3.2 ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	75	25	0	0	0
3.3 ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ เป็นต้น	76	24	0	0	0
3.4 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน, ไม่รับสินบน, ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ	76	24	0	0	0
3.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	74	26	0	0	0
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (เฉลี่ย)	71.25	28.75	0	0	0
4.1 ความชัดเจนของป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	72	28	0	0	0
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	73	27	0	0	0
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ฯลฯ	71	29	0	0	0
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	69	31	0	0	0
5. ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับใด	71	29	0	0	0
ค่าเฉลี่ย (คน)	75.13	24.87	0.00	0.00	0.00

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ไม่มีปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

สรุปผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ของกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลแม่ปะ มีกรอบงานที่ประเมิน 4 ด้านประกอบด้วย ด้านเวลา ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อประเมินรายด้านมีรายละเอียดแต่ละด้านสรุป ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อด้านเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ร้อยละ 77.00 และระดับพอใจ ร้อยละ 23.00

2. ความพึงพอใจต่อด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ร้อยละ 79.00 และระดับพอใจ ร้อยละ 21.00

3. ความพึงพอใจต่อด้านบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ร้อยละ 76.00 และระดับพอใจ ร้อยละ 24.00

4. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ร้อยละ 71.25 และระดับพอใจ ร้อยละ 28.75

5. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยในระดับพอใจมาก ร้อยละ 71.00 และระดับพอใจ ร้อยละ 29.00